

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, A. W. (2021). Menulis *Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula. Insan Cendekia Mandiri*
- Yusup, F. (2018). *Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).27 Ibid.
- Purwoto, A. (2007). *Panduan lab statistik inferensial*. Grasindo. hlm. 97
- Santoso, S. (2017). *Statistik multivariat dengan SPSS*. Elex Media Komputindo. hlm. 42
- Yumanita, A. D. (2005). Bank Syariah. In *Bank Indonesia : Seri Kebanksentralan* (Issue 14).(Pada tanggal 1 November 2022)
- Mahargiyantie, S. (2020). Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia. *Al - Misbah*, 1(2), 83–94. <http://jurnal.umika.ac.id/index.php/almisbah/article/view/135>(Pada tanggal 1 November 2022)
- Sutisna, Rudi Aryanto\*, S. M. (2019). *RELIGIUSITAS SEBAGAI FAKTOR UTAMA LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH*. 1(2), 35–41.(pada Tanggal 5 November 2022) <https://koran.tempo.co/amp/info-tempo/478475/btn-fokus-meningkatkan-margin> (25 juni 2023)
- Wawancara pada Nasabah Bank BSI Syariah
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155> (pada tanggal 1 November 2022)
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155> ( pada tanggal 1 November 2022)
- Pradana, Fredi. 2018. “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas

- Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 9(2):193–212. doi: 10.18196/mb.9262. ( Rabu 23/8/2023)
- Ahmad, Muchtar. 2020. “Analisa Hubungan Manajemen Pelanggan.” (1):1–14.
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155> ( pada tanggal 1 November 2022)
- Hussen, A., Amalia, R., Komputer, F. I., & Darma, U. B. (2019). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank BRI Syariah KCP 16 Ilir Palembang. Bina Darma Conference on Computer Science, 22( pada tanggal 5 November 2022)
- Zakiy M, Azzahroh EP. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 (1): 26-38.
- Putra, A. L., & Sulistyawati, E. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mengwi, Badung, Bali. *Jurnal Manajemen Unud*, 2(8), 1–18
- Conny, Sondakh, 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan, Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.1, 2014:19-32.
- Nugroho, S. A. (2021). *Middle Range Theory : Peaceful and Of Life Theory*. Universitas Nurul Jadid, 1–6. (pada 20 september 2023)
- H Kara, Y. (2019). APPLIED THEORY. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115. (Pada 20 september 2023)
- Zakiy M, Azzahroh EP. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 (1): 26-38. ) ( pada tanggal 15 November 2022)

- Pengaruh pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Muhammad ehsan etheses. Iainponogiro.ac.id. ( pada tanggal 15 November 2022)
- Al Arif, M. N., & Nurasiah, T. (2015, April). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank: Studi pada Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, ( pada tanggal 12 November 2022)
- Febrianingtyas, M., Arifin, Z., & Fanani, D. (2014, 4 2). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9, 1-10. ( pada tanggal 12 November 2022)
- Sari YK. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. 17 (2): 1-14. . ( pada tanggal 12 November 2022)
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129> (Pada tanggal 20 November 2022) ( pada tanggal 15 November 2022)
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155>( pada tanggal 10 November 2022)
- Aries S, Ivan. 2009. Hubungan antara physical evidence, people, process, kepuasan, dengan loyalitas. *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi STIE STAN-IM*, Volume I No. I. ( pada tanggal 10 November 2022)
- Susanti, Novia dan Baruna Hadibrata. (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Physical Evidence Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas*

Pamulang Vol. 2 No.2. . ( pada tanggal 10 November 2022)

- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155>
- Hussen, A., Amalia, R., Komputer, F. I., & Darma, U. B. (2019). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank BRI Syariah KCP 16 Ilir Palembang. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 22( pada tanggal 5 November 2022)
- Oktaria, D. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Dealer Yamaha Berlian Subang). *Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM*, 1–16.
- Ahmadi, A. (2021). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan ( Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun ). *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1), 47–60.( pada tanggal 1 November 2022)
- Hussen, A., Amalia, R., Komputer, F. I., & Darma, U. B. (2019). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank BRI Syariah KCP 16 Ilir Palembang. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 22( pada tanggal 5 November 2022)
- Fitriana, A., & Pontianak, S. (2018). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri The Influence of E-Marketing and E-CRM on Customer Loyalty use Internet Banking at Mandiri Syariah Bank at Pontianak. *Januari*, 30, 23. ( pada tanggal 8 November 2022).
- Iskandar, A. S. (2018). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu .... *Dinamis: Journal of Islamic Management ...*, 1(1), 1–9. <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/download/414/315>

- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90–105.(pada tanggal 19 september 2023)
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129> (Pada tanggal 20 November 2022) ( pada tanggal 15 November 2022
- Conny, Sondakh, 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan, Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.1, 2014:19-32.
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155>
- Iskandar, A. S. (2018). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu .... *Dinamis: Journal of Islamic Management ...*, 1(1), 1–9.
- Conny, Sondakh, 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan, Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.1, 2014:19-32.
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90–105
- Fitriana, A., & Pontianak, S. (2018). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri The Influence of E-Marketing and E-CRM on Customer Loyalty use Internet Banking at Mandiri Syariah Bank at Pontianak. Januari, 30, 23.
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality ,

- Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90–105
- Fitriana, A., & Pontianak, S. (2018). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Syariah Mandiri The Influence of E-Marketing and E-CRM on Customer Loyalty use Internet Banking at Mandiri Syariah Bank at Pontianak. Januari, 30, 23.
- Sari, R.(2020). PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MAKASSAR. *Jurnal Analisis*, Vol 1 No 1  
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4869b786de43116c182e7dfbed1fd5fb.pdf> (pada tanggal 19 september 2023)
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 61
- Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. (2010). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. USUpress.( pada tanggal 20 November 2022)
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality , Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk. *Islamadina*, 19(1), 90–105
- Iskandar, A. S. (2018). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu .... *Dinamis: Journal of Islamic Management ...*, 1(1), 1–9.  
<http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/download/414/315> ( Pada tanggal 8 November 2022)
- Basyir, M. (2020). Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Kepuasan sebagai Variabel Pemediiasi. *Jurnal EMT KITA*, 4(2), 126. <https://doi.org/10.35870/emt.v4i2.155> ( pada tanggal 10 November 2022)
- Aries S, Ivan. 2009. Hubungan antara physical evidence, people, process, kepuasan, dengan loyalitas. *Jurnal Sains Manajemen dan*

- Akuntansi STIE STAN-IM, Volume I No. I. ( pada tanggal 19 september 2023)
- Azhar, A. W. (2021). Menulis Laporan Penelitian bagi Peneliti Pemula. Insan Cendekia Mandiri ( pada tanggal 25 November 2022)
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1).27 Ibid. ( pada tanggal 25 November 2022)
- Purwoto, A. (2007). Panduan lab statistik inferensial. Grasindo. hlm. 97( pada tanggal 25 November 2022)
- Santoso, S. (2017). Statistik multivariat dengan SPSS. Elex Media Komputindo. hlm. 42 (pada tanggal 25 November 2022)
- Baron, R M and Kenny, D.A “ The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual Strategic and Statistical Considerations.” Journal of Personality and Social Psychologi. Vol.51, No.6, 1173-1182. Americal Pshcological Association, inc 1986
- Preacher, K.J Rucker. D.D and Hayes, A.F “ Addressing Moderated Mediation Hypothesis:Theory, Methods and Prescriptions”. ( Multivariate Behavioral Researchh, 42 (1). 185- 227. Lawrence Erlbaum Associates, Innc.2007).
- Baron, R.M and Kenny, D.A., 1986. Log.cit
- Preacher, K.J. Rucker, D.D and Hayes.A.F.2007.Loc.Cit
- Bank Syari’ah Indonesia, Sejarah Perseroan, Di akses dari bankbsi.co.id, pada tanggal 2 agustus 2023